

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-62	QUEJAS, SUGERENCIAS Y NO CONFORMIDADES	01.01	01/12/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE. Revisión procesos		
Misión	El objetivo es asegurar garantizar el adecuado tratamiento y resolución de las no conformidades detectadas en las actividades realizadas, así como sugerencias, quejas, y reclamaciones presentadas por el cliente.			
Alcance	Empieza: Reclamación y/o quejas de los clientes y/o detección de no conformidades. Incluye: Estudio y resolución de las no conformidades en los procesos del sistema de calidad de la gestión de servicios de IMEE. Termina: Comunicación sobre el tratamiento de la reclamación al cliente o persona que ha detectado la no conformidad.			
ENTRADAS	TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
- Reclamaciones y/o quejas de clientes. - No conformidad.	- Monitorización de las quejas, y n/C - Análisis de las quejas y N/c. - Resolución de la quejas. - Informe y comunicación a los clientes. - Informes de gestión.	- Resolución de la reclamación. - Resolución de la no conformidad. - Comunicación clientes/personal.	- Comisión de Calidad y Planificación de IMEE.	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
- Espacios habilitados en IMEE - Programa informático de gestión de solicitud de quejas y sugerencias. - B. D. de quejas y sugerencias. - WEB del IMEE.	- Director de IMEE. - Técnicos y gestores. - Responsable de Calidad y Planificación.	- Carta de servicio de IMEE. - Comisión de garantía interna de calidad de IMEE y de los servicios PAS.	- BD quejas y sugerencias.	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
- Número de quejas y sugerencias resueltas sobre total	- Número de quejas y sugerencias resueltas sobre total	- N/C. - Quejas. - Sugerencias.	fceragu@admon.upo.es	

RECLAMACIONES Y/O QUEJAS Y NO CONFORMIDADES.

